

An illustration of a person from behind, wearing a red long-sleeved shirt, blue jeans, and red shoes. They are holding a large smartphone that is mounted on a suitcase. The background is a stylized orange and white landscape with a large white circle containing a black airplane silhouette. The scene is set against a dark teal background.

Ni plano de papel entre las manos ni cámara de fotos al cuello. Desde la digitalización del mundo de los viajes, cada vez cuesta más reconocer a un turista que ha transformado el teléfono móvil en una maleta de bolsillo con todo lo necesario para desenvolverse en su lugar de destino. Hoteles, restaurantes y otros negocios del sector adaptan sus ofertas a este nuevo perfil de cliente.

TURISMO

# EL VIAJERO

# HIPERCONECTADO



## CÓMO RECONOCER A UN TURISTA DIGITAL

Hace unos años, planificar un viaje a un nuevo destino exigía visitar una agencia especializada o pedir ayuda a otros que ya hubieran estado allí. “Ahora, vivimos en un mundo hiperconectado con turistas autosuficientes que modulan sus desplazamientos a la medida gracias a herramientas que usan antes, durante y después de sus viajes”, según Leonor Ostos, jefa de Desarrollo de Negocio de Conectividad de Telefónica Empresas. Existen cuatro adjetivos que ayudan a identificar a este nuevo turista digital.

### 1. Informado.

Antes de partir, recopila en foros y redes sociales especializadas los datos relacionados con su lugar de destino y las experiencias vividas por otros usuarios.

### 2. Interactivo.

Espera un trato personalizado y una comunicación bidireccional, en tiempo real, en las consultas online sobre los servicios turísticos que quiere contratar.

### 3. Proactivo.

No se conforma con ofertas estandarizadas, sino que busca nuevas experiencias y se decanta por lo más personalizado, disruptivo y sorprendente.

### 4. Colaborativo.

Se ha acostumbrado a herramientas y aplicaciones diseñadas para ahorrar mediante el uso compartido de recursos, como Blablacar o Airbnb.

## ¿PERO DÓNDE SE HA VISTO UN HOTEL SIN WIFI?

“Todo ha cambiado de manera brutal conforme ha ido avanzando la conectividad”, señala Leonor Ostos, de Telefónica Empresas.

La experta recuerda que antes del *roaming* los negocios turísticos vieron en el wifi una ventaja competitiva para atraer clientes. “Ahora, si un hotel no ofrece ese servicio, supone un problema serio porque la conectividad es la base de otras muchas experiencias para los viajeros, lo cual supone una enorme oportunidad para las compañías del sector”, señala. Si un negocio aporta una buena experiencia al turista digital, ese beneficio se amplifica porque el cliente hiperconectado compartirá su impresión en tiempo real a través de redes sociales y foros, lo cual atraerá a más usuarios. “La conectividad fideliza siempre y cuando sea de calidad, con buena cobertura, segura y robusta. Además, a través de ella puedes obtener patrones de los perfiles de tus clientes y tomar mejores decisiones para el negocio”, según Ostos. •





## VACACIONES 'TECHIES'

**Disfrutar de unas vacaciones a la última no es cuestión de magia.** Detrás de ello, hay varias tecnologías para realizar online tareas que hasta hace poco requerían una gestión presencial y otras que ofrecen experiencias disruptivas gracias a tendencias que se están aplicando a cualquier negocio.

plegar herramientas ágiles para la contratación online de sus servicios.

**'Big data'.** El análisis de la información recabada por el ecosistema turístico convierte los datos en información útil para personalizar los servicios en función del perfil del usuario, momento de compra, patrón de consumo y localización.

**La nube.** Los servicios *cloud* posibilitan al turista tener acceso a sus datos en todo momento y desde cualquier lugar. Además, la nube permite a las empresas del sector des-

**Internet de las cosas.** La instalación de sensores en edificios, vehículos, maletas y otros objetos mejora la experiencia del viajero. Por ejemplo, un código personalizado en el móvil es suficiente para abrir la cerradura inteligente del hotel, sin necesidad de llevar encima una llave o una tarjeta física.

**IA/Robótica.** Aunque lo más llamativo puede ser encontrarse a un androide que atiende al turista en un aeropuerto

o un hotel, la inteligencia artificial (IA) ya está presente en los asistentes de voz y otros servicios de mensajería instantánea con los que las compañías turísticas se relacionan con sus clientes para ofrecer un trato personalizado.

**Realidad virtual y aumentada.** Las agencias de viajes más innovadoras ya no ofrecerán catálogos en papel para elegir destino. En vez de imaginar las vacaciones mirando fotos, se podrá vivir una experiencia inmersiva: elegir el asiento del avión como si ya se estuviera a bordo, recorrer virtualmente el hotel que se quiere reservar, pasear por la playa y casi hasta sentir la brisa.

**5G.** Telefónica Empresas ha elegido Segovia y Talavera de la Reina para ensayar casos de uso como servicios turísticos con realidad virtual y aumentada. Además, trabajará junto con Seat y Ficosa en aplicaciones que conectan vehículos con la infraestructura vial para la mejora de la seguridad y la gestión del tráfico.

**'Blockchain'.** Su uso aún es incipiente, pero podría ser útil en un consorcio de turismo (hoteles, aeropuertos, alquileres, etcétera) para corroborar una identidad digital y no tener que dejar documentación sensible como depósito. El mismo consorcio podría valorar que un usuario es buen viajero para ofrecerle mejor servicio sin necesidad de demostrar previa confianza. •

## UN ÚLTIMO VISTAZO A LA MALETA. ¿LO LLEVA TODO?

→ **Conexión blindada.** Si usa el wifi de hoteles y restaurantes, añada una capa de seguridad con una red privada virtual o VPN, que cifra los datos compartidos por internet. Algunas apps que dan este servicio son ExpressVPN, NordVPN y CyberGhost.

→ **Copias de seguridad.** Sincronice las galerías de imágenes de los dispositivos con discos duros virtuales, para tener siempre una *backup* o copia de seguridad de las fotos y vídeos.

→ **Itinerancia.** Si viaja por cualquier país de la Unión Europea o por Islandia, Liechtenstein y Noruega se aplicará la misma tarifa de voz y datos que tiene contratada en España gracias al servicio de *roaming*.

→ **Tarjetas de viaje.** Existen tarjetas, también disponibles en formato app, para sacar dinero de un cajero o realizar pagos fuera de la Unión Europea sin abonar comisiones por cambio de moneda. Revolut, BNext y N26 son tres de ellas.

→ **Desconexión.** No mire todo desde una pantalla. Olvide de vez en cuando la tecnología para no perderse nada del destino elegido y disfrutar el momento.



# UNA APP PARA CADA NECESIDAD

## 01. Alojamiento



**Booking**  
Más de 138.000 destinos en 229 territorios de todo el mundo.



**Airbnb**  
Estancias en unas 100.000 ciudades de 192 países.



**Hostelworld**  
Reserva de albergues y hostales en 170 países.



**Hostelling International**  
Albergues juveniles en más de 80 países.



**GuestToGuest**  
Intercambio de casas para estancias de corta y media duración.



**Couchsurfing**  
Alojamiento gratuito en una casa junto a los anfitriones.



**ByHours**  
Reserva por horas de una habitación de hotel.



**Dayuse**  
Similar a ByHours, pero solo para estancias diurnas.



## 02. Transporte



**Moovit**  
Para moverse por la red de metro, autobuses y cercanías de 1.200 ciudades.



**Free Now**  
(antes, MyTaxi)  
Se usa en Europa para pedir un taxi desde el móvil.



**Cabify**  
Además de en España y Portugal, funciona en varios países de América Latina.



**Uber**  
Alquiler de coche con chófer en cerca de 70 países de todos los continentes.



**Grab**  
Transporte en coche, moto y taxi en el sudeste asiático.



**Lyft**  
Competidor de Uber en Estados Unidos y Canadá.



**DiDi**  
El "Uber de China" también se usa en Brasil y México.



**Yandex**  
Transporte privado en Rusia y países limítrofes.



**Seguridad Dispositivo**  
Activa gratis el servicio 'Conexión Segura' de Movistar al navegar por wifis públicas.



**Bizum**  
Envío de dinero entre particulares desde la app del banco de cada usuario.

## 03. Ubicación



**Google Maps**  
El rey en este tipo de servicios permite crear rutas personalizadas y puede usarse sin conexión.



**Maps.me**  
Alternativa en China y otros lugares donde Google Maps tiene fallos de precisión por la regulación del país.

## 04. Muy útiles



**CheckMyTrip**  
Organiza todos los datos de trayectos y alojamientos, con envío de avisos al usuario.



**AroundMe**  
Busca sitios cercanos: farmacias, cajeros, hospitales, restaurantes, cines...



**Movistar Cloud**  
Almacenamiento en la nube. Espacio ilimitado y gratis para clientes de Movistar Fusión y usuarios con contrato de una línea móvil del operador.



**Sayhi**  
Permite una conversación en tiempo real entre personas que no hablan el mismo idioma.